



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

## **Gestión de incidencias para mejorar la efectividad de entrega de un operador logístico en la ciudad de Lima**

### **TESINA**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial**

### **AUTOR**

**Erika AZNARÁN QUIÑONES**

### **ASESOR**

**Jorge Antonio PEREYRA SALAZAR**

**Lima, Perú**

**2017**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Aznarán, E. (2017). *Gestión de incidencias para mejorar la efectividad de entrega de un operador logístico en la ciudad de Lima*. [Tesina de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



598

## ACTA N°020-VDAP-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESINA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **jueves 07 de Septiembre de 2017**, a las 17:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesina:

**“GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE ENTREGA DE UN OPERADOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE LIMA”**

Que presenta la Bachiller:

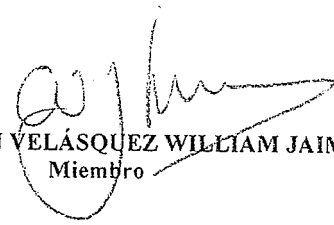
**AZNARÁN QUIÑONES, ERIKA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Perfeccionamiento Profesional**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 5:30 p.m. horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido Aprobada por Unanimidad con la calificación promedio Diecisiete, lo cual se comunicó públicamente.

**Ciudad Universitaria, 07 de septiembre de 2017**

  
MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO  
Presidente

  
MG. LEÓN VELÁSQUEZ WILLIAM JAIME  
Miembro

  
ING. PEREYRA SALAZAR JORGE ANTONIO  
Asesor

## RESUMEN

Hoy en día, el costo de un producto o servicio no lo determina el fabricante sino el mercado. Es por ello, que las empresas se encuentran en la necesidad de brindar productos y servicios en el tiempo requerido y con la calidad solicitada al menor costo posible. Para lograrlo, es necesario que se evalúen continuamente los procesos y se identifique cualquier oportunidad de mejora que se traduzca en brindarle al cliente una experiencia positiva.

Como alternativas de mejora en su gestión, las empresas están optando por subcontratar sus operaciones logísticas para poder enfocarse en sus actividades *core*. Por lo tanto, necesitan proveedores que entiendan sus necesidades y puedan entregar sus productos de manera efectiva.

Lograr un punto de equilibrio entre la necesidad de los proveedores y clientes traerá como consecuencia una mejor competitividad dentro de su sector.

Esta investigación muestra cómo un operador logístico ha logrado mejorar la efectividad de entrega pactada con su cliente a través de un cambio en la gestión de incidencias del proceso de reparto, lo que se derivó en ahorros de los costos logísticos para su cliente.